

## PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

### Decreto-Lei n.º 166-A/99

de 13 de Maio

A qualidade é hoje universalmente reconhecida e aceite como a satisfação do cliente a custos adequados e tornou-se um imperativo para todas as organizações públicas e privadas, face à crescente consciencialização que os consumidores e utentes de bens ou serviços possuem dos direitos que lhes estão atribuídos.

Mais do que uma nova teoria, a qualidade é uma filosofia de gestão para qualquer organização que queira ser credível ou socialmente útil, tendo-se tornado num movimento irreversível e imparável.

A Administração Pública não pode ficar imune a esta nova forma de gestão, uma vez que está sujeita às mesmas pressões e aos mesmos constrangimentos que as empresas, o que a obriga a reconverter métodos de gestão e funcionamento, sistemas de organização e princípios de legitimação, tendo em vista a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos e à acção governativa.

A ideia de qualidade nos serviços públicos é hoje um imperativo, quer porque os cidadãos são cada vez mais exigentes em relação aos serviços que a Administração Pública lhes presta, quer porque os funcionários e agentes aspiram a que o seu trabalho seja mais responsável, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional.

Além disso, os custos económicos e sociais resultantes da ausência de qualidade dos serviços públicos são cada vez maiores e mais pesados para o cidadão e para os agentes económicos. Não é sustentável manter por muito mais tempo a convicção que ao dinamismo das empresas, correndo contra o tempo em busca da qualidade, se contrapõe uma Administração Pública paralisante, formalista, desmotivada, de modelo burocrático, muito pouco preocupada com a ideia da qualidade do serviço prestado.

A Administração Pública, quer pelo volume de funcionários que enquadra, quer pelas verbas orçamentais que movimenta, é uma importante organização produtiva, influenciando directa ou indirectamente toda a nossa economia.

Por isso, não faria sentido que ignorasse o movimento mundial para a qualidade, pois condenaria o País a um atraso progressivo e irreversível em relação aos países que já fizeram a opção pela qualidade.

O Programa do Governo contém a decisão de incentivar as melhorias de qualidade de prestação de serviços públicos. Os cidadãos esperam que isso seja feito. Cabe à Administração mostrar que é capaz de responder ao desafio, acompanhando o movimento da qualidade de uma forma generalizada e persistente.

Neste sentido, considera-se fundamental criar um sistema de qualidade em serviços públicos (SQSP), que encare a busca da qualidade na base de uma actuação consistente e transparente, definindo a sua estrutura, os órgãos que o compõem, as regras por que se rege, os critérios em que deve assentar e estimulando práticas de qualidade em todos os serviços públicos, tudo com o objectivo de institucionalizar uma nova cultura de gestão da Administração Pública.

Embora existindo o Sistema Português da Qualidade (SPQ), que está primordialmente orientado para o sector industrial produtivo, a necessidade de criar um sistema próprio para a Administração Pública resulta do facto de aquele sistema não se coadunar com as particulares

especificidades da estrutura jurídico-financeira dos serviços públicos. Todavia, tal razão não impede a interacção entre os dois sistemas, nomeadamente através da participação do SQSP no Conselho Nacional da Qualidade, órgão máximo do SPQ.

Foram ouvidas a Associação Nacional de Municípios Portugueses e a Associação Nacional de Freguesias.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas.

Assim:

Nos termos da alínea *a*) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

## CAPÍTULO I

### Princípios gerais

#### Artigo 1.º

##### Objecto

O presente diploma institui o Sistema de Qualidade em Serviços Públicos, adiante designado por SQSP.

#### Artigo 2.º

##### Âmbito

O presente diploma aplica-se aos serviços e organismos da administração central, regional e local, bem como aos institutos públicos nas modalidades de serviços personalizados e fundos públicos, sem prejuízo da competência dos órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas.

#### Artigo 3.º

##### Conceito de qualidade em serviços públicos

A qualidade em serviços públicos é uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos.

#### Artigo 4.º

##### Finalidade

1 — O SQSP visa proporcionar aos serviços e organismos da Administração Pública os mecanismos de demonstração da qualidade dos seus procedimentos, dos seus sistemas e dos seus bens e serviços, de acordo com um conjunto de princípios de gestão eficaz e eficiente e funcionamento desburocratizado.

2 — O SQSP pode adoptar princípios e metodologias do Sistema Português da Qualidade (SPQ), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 234/93, de 2 de Julho.

## CAPÍTULO II

### Estrutura e regras de procedimento

#### Artigo 5.º

##### Conselho para a Qualidade nos Serviços Públicos

O Conselho para a Qualidade nos Serviços Públicos, adiante designado por CQSP, é um órgão de consulta do membro do Governo responsável pela Administração Pública, no âmbito da política de promoção e desenvolvimento da qualidade em serviços públicos, competindo-lhe, em geral, analisar a situação a nível nacional,

bem como assegurar o intercâmbio, a nível nacional e internacional, de experiências e iniciativas neste domínio.

#### Artigo 6.º

##### Competências

Compete especialmente ao Conselho:

- a) Emitir pareceres e elaborar propostas a solicitação do membro do Governo que tiver a seu cargo a Administração Pública;
- b) Propor e acompanhar a execução de políticas e programas de dinamização da qualidade na Administração Pública;
- c) Aprovar os princípios e as metodologias relativas ao SQSP;
- d) Emitir recomendações no domínio da qualidade nos serviços públicos e acompanhar o funcionamento do SQSP;
- e) Fazer-se representar no Conselho Nacional da Qualidade.

#### Artigo 7.º

##### Composição

O CQSP é presidido pelo membro do Governo que tiver a seu cargo a modernização administrativa e dele fazem parte as seguintes entidades:

- a) O director do Secretariado para a Modernização Administrativa, na qualidade de vice-presidente;
- b) O director-geral da Administração Pública;
- c) O director-geral do Orçamento;
- d) O presidente do Instituto Português da Qualidade;
- e) O director-geral das Autarquias Locais;
- f) O presidente do Instituto do Consumidor;
- g) O director regional de Organização e Administração Pública dos Açores;
- h) O director regional da Administração Pública e Local da Madeira;
- i) Um representante de cada departamento governamental, preferencialmente através dos coordenadores dos respectivos núcleos de modernização administrativa;
- j) Um representante de cada uma das seguintes organizações:

Associação dos Consumidores de Portugal;  
Associação Nacional dos Municípios Portugueses;  
Associação Nacional de Freguesias;  
Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores;  
Confederação da Indústria Portuguesa;  
Confederação do Comércio e Serviços;  
Confederação dos Agricultores de Portugal;  
Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses — Intersindical Nacional;  
Confederação Nacional da Agricultura;  
Confederação de Turismo Português;  
União Geral de Trabalhadores.

#### Artigo 8.º

##### Funcionamento do Conselho

1 — O CQSP reúne ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente sempre que convocado pelo presidente, por sua iniciativa ou a solicitação de um terço dos seus membros.

2 — O CQSP é membro do Conselho Nacional da Qualidade, sendo representado pela entidade que tiver a seu cargo a gestão do sistema de qualidade da Administração Pública.

3 — O CQSP dispõe de uma comissão permanente, presidida pelo vice-presidente, que visa assegurar o suporte dos trabalhos em curso, preparar as reuniões do CQSP, executar as suas decisões e coadjuvar a entidade gestora do sistema.

4 — Da comissão permanente a que se refere o número anterior fazem parte os representantes designados pelas seguintes entidades:

- a) Secretariado para a Modernização Administrativa;
- b) Direcção-Geral da Administração Pública;
- c) Direcção-Geral do Orçamento;
- d) Instituto Português da Qualidade;
- e) Direcção-Geral das Autarquias Locais.

5 — O CQSP aprova o seu regulamento interno.

#### Artigo 9.º

##### Entidade gestora

1 — O SQSP tem como entidade gestora o Secretariado para a Modernização Administrativa, ao qual compete:

- a) Promover o desenvolvimento do sistema, integrando todas as componentes relevantes para a melhoria da qualidade de processos, bens e serviços;
- b) Acompanhar e incentivar experiências piloto de qualidade em serviços públicos;
- c) Adoptar metodologias de divulgação do SQSP;
- d) Dinamizar junto dos serviços públicos a adopção de instrumentos de promoção da melhoria da qualidade dos bens e serviços prestados;
- e) Gerir o processo de avaliação periódica dos serviços e organismos certificados;
- f) Assegurar a recolha, o tratamento e a divulgação da informação relativa ao SQSP.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, cada departamento ministerial pode criar subsistemas de garantia da qualidade, no âmbito dos seus serviços, com vista a promover mecanismos de melhoria da qualidade do serviço prestado.

### CAPÍTULO III

#### Certificação de órgãos e serviços

#### Artigo 10.º

##### Certificado de qualidade

1 — A demonstração da qualidade em serviços públicos é feita através da atribuição de certificados de qualidade.

2 — A atribuição dos certificados de qualidade em serviços públicos consiste na avaliação, emissão de certificado e acompanhamento do sistema de garantia da qualidade no serviço ou organismo, de acordo com os critérios estabelecidos nos termos do presente diploma.

3 — A avaliação para efeitos de atribuição dos certificados de qualidade é feita através de auditorias de qualidade.

4 — As auditorias da qualidade consistem no exame sistemático e independente para determinar se as actividades e os resultados relativos à gestão e à qualidade satisfazem os respectivos critérios e se estes estão, efectivamente, a ser aplicados e são adequados para atingir os objectivos prosseguidos.

### Artigo 11.º

#### Critérios para certificação

1 — São adoptados, para emissão de certificados de qualidade em serviços públicos, os critérios do modelo estabelecido pela Fundação Europeia de Gestão pela Qualidade, numa perspectiva de eficácia e eficiência da gestão, de simplificação e desburocratização de procedimentos, da satisfação dos clientes, da optimização dos recursos humanos, financeiros e materiais e da concretização dos objectivos definidos por lei.

2 — A pontuação mínima para atribuição e renovação dos certificados de qualidade é definida pelo CQSP, em função dos progressos que se vierem a obter em matéria de qualidade na Administração Pública, sob proposta da entidade gestora do Sistema.

3 — Sem prejuízo das auditorias e da aplicação das grelhas dos critérios adoptados, qualquer serviço público que pretenda obter o certificado de qualidade ou prémios de qualidade em serviços públicos deve cumprir os seguintes requisitos mínimos:

- a) Ter definidas e difundidas internamente as missões e objectivos do serviço, as competências das unidades orgânicas e as formas de articulação entre as mesmas;
- b) Elaborar, pontualmente, planos e relatórios de actividades e o balanço social, bem como partilhá-los e discuti-los com todos os profissionais do serviço;
- c) Desenvolver uma gestão orientada para resultados programados, promovendo a criação e aplicação de adequados mecanismos de controlo de avaliação;
- d) Promover uma política de pessoal que permita o desenvolvimento do seu potencial técnico e criativo, através de um alto nível de motivação e envolvimento e de uma política de formação que contribua para a valorização profissional, pessoal e cultural de todos os trabalhadores;
- e) Proceder, de forma objectiva, à avaliação contínua do mérito, em função de resultados individuais e de grupo e à forma como cada trabalhador se empenha na prossecução dos objectivos e no espírito de equipa do serviço;
- f) Fomentar a delegação e subdelegação de competências e a responsabilização e autonomia, incrementando formas de coordenação, de comunicação e de diálogo entre unidades orgânicas e respectivos profissionais do serviço;
- g) Fomentar o espírito de abertura e mudança para formas de trabalho mais eficazes, eficientes e que contribuam para a simplificação e desburocratização de procedimentos;
- h) Criar mecanismos de comunicação com a sociedade e com outros serviços públicos, por forma a contribuir para decisões céleres e informações atempadas;
- i) Proceder a uma gestão criteriosa dos recursos financeiros, evitando desperdícios, despesas inúteis e avaliando o custo-benefício de cada acção;
- j) Utilizar, de forma racional, os recursos tecnológicos, optimizando os meios e implementando sistemas que permitam eliminar rotinas, simplificar e acelerar processos e facilitar o diálogo com a sociedade e outros serviços públicos;
- k) Desenvolver uma política de qualidade no atendimento presencial, telefónico e electrónico, através da facilitação da relação com o cidadão, da identificação dos funcionários, da eliminação dos tempos de espera e da informação precisa, clara e atempada;
- l) Disponibilizar, analisar e responder, no prazo legalmente fixado, a todas as reclamações e sugestões exaradas pelos públicos clientes do serviço, adoptando rapidamente as soluções adequadas, quando se justificarem;
- m) Fomentar formas explícitas de diálogo com a sociedade, nomeadamente operacionalizando linhas azuis, correio electrónico, impressos com identificação do serviço e formas de contacto mais fáceis, redução e simplificação de formulários e identificação dos motivos das convocatórias e outros actos administrativos;
- n) Proceder ao tratamento de toda a correspondência, respondendo nos prazos fixados legalmente e comunicando a fundamentação de todas as decisões tomadas;
- o) Instituir mecanismos aferidores do grau de satisfação do cliente, no que concerne ao seu relacionamento com o serviço, nomeadamente através de inquéritos de opinião de resposta célere e clara.

### Artigo 12.º

#### Processo de certificação

1 — Os serviços e organismos que considerem reunir as condições exigidas para a atribuição dos certificados de qualidade em serviços públicos podem apresentar a respectiva candidatura ao Secretariado para a Modernização Administrativa.

2 — Para os efeitos previstos no número anterior, compete ao SMA elaborar e fornecer aos serviços públicos interessados o guia de candidatura, do qual constarão as peças necessárias à atribuição do certificado de qualidade.

3 — As auditorias da qualidade a que se refere o n.º 3 do artigo 10.º são da responsabilidade do Secretariado para a Modernização Administrativa ou organismo por si qualificado, devendo para o efeito ser obtida a colaboração de auditores da qualidade em serviços públicos.

4 — A atribuição do certificado de qualidade é concedida em função das conclusões apresentadas pela auditoria efectuada nos termos do número anterior.

5 — A atribuição do certificado de qualidade em serviços públicos é determinada pelo CQSP.

### Artigo 13.º

#### Validade e acompanhamento da certificação

1 — O certificado de qualidade tem a validade de três anos, após os quais pode ser renovado.

2 — Os serviços e organismos certificados nos termos do artigo anterior são objecto de auditorias de acompanhamento periódicas, por auditores de qualidade em serviços públicos, para efeitos de avaliação do sistema de garantia da qualidade.

3 — O certificado de qualidade pode ser retirado por deliberação do CQSP, sob proposta da comissão per-

manente, sempre que as auditorias não confirmem a manutenção de sistemas que garantam a qualidade anteriormente certificada.

4 — Compete ao Secretariado para a Modernização Administrativa gerir o processo de avaliação periódica dos serviços e organismos a quem foram atribuídos certificados de qualidade.

5 — A avaliação a que se refere o número anterior é feita por auditores de qualidade em serviços públicos que, para o efeito, apresentem a sua candidatura no Secretariado para a Modernização Administrativa.

#### Artigo 14.º

##### Auditores de qualidade em serviços públicos

1 — Os candidatos a auditores de qualidade em serviços públicos, que reúnam as condições a que se refere o n.º 3 do artigo 15.º do presente diploma, devem apresentar a respectiva inscrição no Secretariado para a Modernização Administrativa, após frequência do curso referido no artigo seguinte.

2 — Podem ainda ser auditores de qualidade em serviços públicos personalidades com conhecimentos e experiência comprovada nesta matéria.

3 — A designação dos auditores para as acções de avaliação obedece a critérios de rotação e disponibilidade.

4 — Os serviços de origem dos auditores de qualidade em serviços públicos devem disponibilizá-los durante o período em que decorrer a avaliação, por solicitação do Secretariado para a Modernização Administrativa, da qual deve constar a data de início e duração da acção.

#### Artigo 15.º

##### Curso de auditores de qualidade em serviços públicos

1 — O curso de auditores da qualidade em serviços públicos é ministrado pelo Instituto Nacional de Administração (INA) e pelo Centro de Estudos e Formação Autárquica (CEFA) e está sujeito a avaliação final valorativa, com base em provas de conhecimento.

2 — O conteúdo programático, metodologias, avaliação e duração do curso de formação a que se refere o número anterior constam de despacho do membro do Governo que tenha a seu cargo a Administração Pública.

3 — O curso de auditores de qualidade em serviços públicos é destinado a pessoal da carreira técnica superior e licenciados não vinculados à função pública, detentores de experiência comprovada na área da qualidade.

4 — A selecção dos candidatos à frequência do curso de auditores de qualidade em serviços públicos é efectuada mediante entrevista e avaliação curricular, da responsabilidade conjunta do Secretariado para a Modernização Administrativa e do respectivo organismo formador.

### CAPÍTULO IV

#### Certificação de produtos e prémios de qualidade

##### Artigo 16.º

###### Processo de certificação de produtos

1 — Independentemente do certificado de qualidade em serviços públicos, podem os órgãos e serviços da Administração Pública candidatar-se à certificação de produtos específicos, sejam eles bens, serviços, procedimentos ou sistemas concretos de cada organização.

2 — O processo de certificação de produtos obedece à verificação da conformidade de qualidade, face a requisitos previamente fixados em documento técnico do SQSP ou em qualquer norma nacional ou internacional.

3 — Compete ao Secretariado para a Modernização Administrativa emitir os documentos técnicos referidos no número anterior, podendo para o efeito constituir comissões técnicas especializadas.

4 — Os órgãos e serviços da Administração Pública, em função das suas atribuições e competências, ficam obrigados a prestar todo o apoio técnico que lhes for solicitado, no âmbito das comissões técnicas atrás referidas.

5 — A constituição e funcionamento das comissões técnicas regem-se por regulamento a aprovar pela comissão permanente do CQSP, sob proposta da entidade gestora do Sistema.

6 — A certificação de produtos específicos obedece à metodologia para a certificação de órgãos e serviços, definida nos artigos 12.º e 13.º do presente diploma, com as devidas adaptações.

#### Artigo 17.º

##### Prémios de qualidade em serviços públicos

1 — Para além do certificado de qualidade em serviços públicos e da certificação de produtos são instituídos prémios de qualidade, com o objectivo de motivar os órgãos e serviços da Administração Pública a institucionalizar práticas inovadoras de gestão e funcionamento e a desenvolver projectos com incidência na melhoria da qualidade dos serviços públicos.

2 — Os prémios e nomeações dos órgãos e serviços a que se refere o número anterior são objecto de regulamento da entidade gestora do Sistema, ouvida a comissão permanente do CQSP.

3 — A atribuição dos prémios de qualidade obedece à metodologia definida para a certificação de órgãos e serviços, constante dos artigos 12.º e 13.º do presente diploma, com as devidas adaptações.

4 — Os órgãos e serviços que se queiram candidatar a prémios de qualidade devem cumprir, tendencialmente, os critérios definidos para a certificação enunciados no artigo 11.º do presente diploma.

### CAPÍTULO V

#### Disposições finais

##### Artigo 18.º

###### Benefícios para os serviços certificados e regalias do pessoal

1 — Aos serviços certificados, bem como ao respectivo pessoal, enquanto mantiverem a certificação de qualidade em serviços públicos, é-lhes atribuído um conjunto de benefícios e de regalias a definir, periodicamente, por resolução do Conselho de Ministros.

2 — Para além daqueles benefícios os serviços certificados adoptarão o símbolo gráfico «Serviço Público com Qualidade» nos diversos suportes de identificação do serviço ou organismo.

3 — O símbolo gráfico a que se refere o número anterior é aprovado por portaria do membro do Governo que tiver a seu cargo a modernização administrativa, sob proposta do CQSP.

## Artigo 19.º

## Metrologia e normalização

Nos casos em que os bens e serviços prestados pela Administração Pública exijam especiais responsabilidades nos campos da metrologia e da normalização, é aplicável o previsto no SPQ, regulado pelo Decreto-Lei n.º 234/93, de 2 de Julho.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 25 de Fevereiro de 1999. — *António Manuel de Oliveira Guterres* — *Jaime José Matos da Gama* — *José Veiga Simão* — *António Luciano Pacheco de Sousa Franco* — *Armando António Martins Vara* — *Jorge Paulo Sacadura Almeida Coelho* — *João Cardona Gomes Cravinho* — *José Eduardo Vera Cruz Jardim* — *Joaquim Augusto Nunes de Pina Moura* — *Luís Manuel Capoulas Santos* —

*Eduardo Carrega Marçal Grilo* — *Maria de Belém Roseira Martins Coelho Henriques de Pina* — *Eduardo Luís Barreto Ferro Rodrigues* — *Elisa Maria da Costa Guimarães Ferreira* — *Manuel Maria Ferreira Carrilho* — *José Mariano Rebelo Pires Gago* — *António Luís Santos da Costa* — *José Sócrates Carvalho Pinto de Sousa*.

Promulgado em 10 de Maio de 1999.

Publique-se.

O Presidente da República, JORGE SAMPAIO.

Referendado em 12 de Maio de 1999.

O Primeiro-Ministro, *António Manuel de Oliveira Guterres*.



## DIÁRIO DA REPÚBLICA

Depósito legal n.º 8814/85

ISSN 0870-9963

## AVISO

Por ordem superior e para constar, comunica-se que não serão aceites quaisquer originais destinados ao *Diário da República* desde que não tragam aposta a competente ordem de publicação, assinada e autenticada com selo branco.

Os prazos para reclamação de faltas do *Diário da República* são, respectivamente, de 30 dias para o continente e de 60 dias para as Regiões Autónomas e estrangeiro, contados da data da sua publicação.

**PREÇO DESTES NÚMEROS 60\$00 (IVA INCLuíDO 5%)**



INCM

## IMPRENSA NACIONAL-CASA DA MOEDA, E. P.

LOCAIS DE INSCRIÇÃO DE NOVOS ASSINANTES,  
VENDA DE PUBLICAÇÕES,  
IMPRESSOS E ESPÉCIMES NUMISMÁTICOS

- Rua de D. Francisco Manuel de Melo, 5 — 1099 Lisboa Codex  
Telef. (01)387 30 02 Fax (01)384 01 32
- Rua da Escola Politécnica, 135 — 1250 Lisboa  
Telef. (01)397 30 35/(01)397 47 68 Fax (01)396 94 33 Metro — Rato
- Rua do Marquês de Sá da Bandeira, 16-A e 16-B — 1050 Lisboa  
Telef. (01)353 03 99 Fax (01)353 02 94 Metro — S. Sebastião
- Rua de D. Filipa de Vilhena, 12 — 1000 Lisboa  
Telef. (01)796 55 44 Fax (01)797 68 72 Metro — Saldanha
- Avenida do Engenheiro Duarte Pacheco — 1070 Lisboa  
(Centro Comercial das Amoreiras, loja 2112)  
Telef. (01)387 71 07 Fax (01)353 02 94
- Avenida Lusíada — 1500 Lisboa  
(Centro Colombo, loja 0.503)  
Telefs. (01)711 11 19/23/24 Fax (01)711 11 21 Metro — C. Militar
- Praça de Guilherme Gomes Fernandes, 84 — 4050 Porto  
Telef. (02)205 92 06/(02)205 91 66 Fax (02)200 85 79
- Avenida de Fernão de Magalhães, 486 — 3000 Coimbra  
Telef. (039)82 69 02 Fax (039)83 26 30

*Diário da República Electrónico:* Endereço Internet: <http://www.dr.incm.pt> • Correio electrónico: [dre@incm.pt](mailto:dre@incm.pt) • Linha azul: 0808 200 110